

## OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal de comunicação criado para receber manifestações dos usuários dos prestadores de serviços de saneamento básico (abastecimento de água, esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem urbana).

Seu objetivo primordial é aprimorar a qualidade da prestação dos serviços regulados. Atuando como um canal de comunicação efetivo, a ouvidoria permite que os cidadãos expressem suas preocupações, apresentem reclamações, sugiram melhorias e obtenham respostas para suas dúvidas relacionadas aos serviços prestados.

Os usuários poderão iniciar procedimentos de ouvidoria contra o prestador da seguinte forma:

- via plataforma telefônica;
- via presencial;
- via plataforma eletrônica.

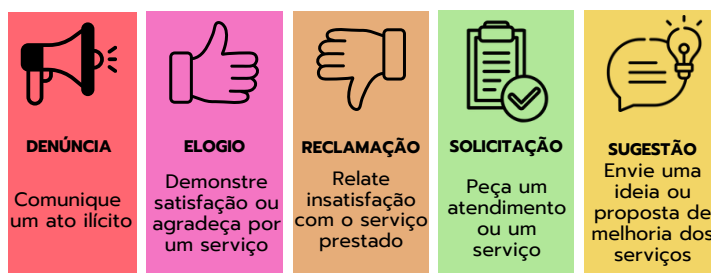
## Agenda da Ouvidoria Itinerante Abril de 2024

04/04 - Nova Fátima (água e esgoto)

17/04 - Munhoz de Mello (água e esgoto)

### • Tipos de manifestações:

As manifestações realizadas serão protocoladas de acordo com a sua natureza, as quais poderão ser denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões:



### • Ouvidoria Itinerante:

O projeto ouvidoria itinerante vai diretamente ao encontro com os usuários, divulgando a atuação do ORCISPAR, órgão que regula e fiscaliza a prestação dos serviços de saneamento básico em 52 municípios do Estado do Paraná. A atividade busca solucionar dúvidas dos moradores sobre os serviços prestados e orientá-los. No local, são entregues materiais de divulgação, informando o funcionamento do processo de fiscalização e atualização da cobrança de tarifas de água e esgoto.

Gabriela Mantovani Godoy  
Ouvidora e Engenheira Civil

## Ouvidoria Itinerante realizada no município de Tupãssi - PR



# ATUALIDADES

## CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Aprovados por meio da **RESOLUÇÃO CRFS Nº 08, DE 10 DE MARÇO DE 2023**, que dispõe sobre o acompanhamento e avaliação dos indicadores para avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação do sistema.



Todos os indicadores são definidos pela Agência Nacional de Águas (ANA). Que visa uma alternativa para melhorar a qualidade da informação sobre o saneamento básico no Brasil. E, instituiu a metodologia Acertar, que é a metodologia oficial de auditoria do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, administrado pelo Ministério de Desenvolvimento Regional (MDR), é o maior e mais importante sistema de informações do referido setor. No entanto, são os prestadores de serviços que o alimentam, sendo essas informações auto-declaradas.

As Agências Reguladoras do setor apoiam-se no SNIS para suas atividades de regulação e fiscalização dos serviços. Sendo assim, é muito relevante que esses dados sejam precisos.

Após coleta das informações de todos os municípios regulados pelo ORCISPAR, será emitido o Relatório de

Monitoramento de Impacto Regulatório de 2022.

Utilizando-se os intervalos de referência indicados na Resolução obter-se-a a pontuação máxima de 210 pontos (21 indicadores x 10 pontos), chegando-se à faixa de pontuação indicada:

Classificação	Somatória das pontuações
A	168 a 210
B	126 a 167
C	105 a 125
D	< 104
Não informado	-

Desta maneira será criado um ranking da qualidade da prestação de serviço.


Yasmin Raineri Silva  
Estagiária de Engenharia

## Novo Diretor de Regulação e Fiscalização


O Orcispar comunica que assumiu como Diretor de Regulação e Fiscalização o advogado e doutor em direito dos resíduos Rogel Martins Barbosa. O novo diretor vem integrar e agregar a equipe, atuando com ênfase em assuntos regulatórios.



 [diretoriaregulacao@cispar.pr.gov.br](mailto:diretoriaregulacao@cispar.pr.gov.br)

 + 55 (44) 99175-7909

FALE CONOSCO

 (44) 3123 2800

 [orcispar@cispar.pr.gov.br](mailto:orcispar@cispar.pr.gov.br)